

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel Pengaruh Daya Tanggap, Jaminan dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ekspedisi si Cepat. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ekspedisi si Cepat.
2. *Bukti Fisik* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ekspedisi si Cepat.
3. *Jaminan* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ekspedisi si Cepat.
4. Secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ekspedisi si Cepat.

b. Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas saran dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pihak si cepat untuk lebih memudahkan dalam melakukan transaksi ataupun menggunakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen yang menggunakan merasa senang dan handal dengan aplikasi yang mudah di gunakan oleh pihak konsumen. Sehingga pada akhirnya dapat mendorong munculnya pembelian di masa mendatang.
2. Pihak si cepat untuk lebih menjamin di setiap transaksi maupun dalam hal dapat memberikan struk atau bukti pembayaran dan kode perjalanan yang dapat di akses untuk melihat produk yang dikirim telah berada dimana.
3. Pihak penyelenggara untuk lebih memudahkan dalam sistem pengiriman ke seluruh indonesia.
4. Guna meningkatkan pengiriman ekspedisi ini sesuai dengan kebutuhan konsumen maka mahasiswa memerlukan kemudahan dan harga yang lumayan murah.